

15. Engenharia de produção

Oral - Pesquisa

Engenharia de produção

PROPOSTA DE MELHORIA DO PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA INTERNA E EXTERNA, NO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, POR MEIO DOS PRINCÍPIOS E PRÁTICAS DA PRODUÇÃO ENXUTA

GUIMARÃES, E. F., GUIMARÃES FILHO, L. P.

duduguim@hotmail.com, lpg@unesc.net

*Palavras-chave: lean service, serviços enxutos, transferência externa, estado atual***Introdução**

O setor de serviços vem crescendo significativamente em todos os países do mundo, segundo, Fitzsimmons. (2005), o setor de serviços corresponde por aproximadamente 60% do PIB em países desenvolvidos. Nos países sul americanos não é muito diferente, em países como Uruguai, Argentina e Paraguai esse índice variou entre 43 e 60% no ano de 1996. No Brasil, de acordo com, o IBGE o setor de serviços foi responsável por 67% do PIB no ano de 2007.

Dessa forma acredita-se que um estudo para a eliminação de perdas em organizações prestadoras de serviços possam conduzir a resultados melhores. por meio da aplicação de teorias e conceitos da manufatura enxuta, Embora estes conceitos de produção sejam muito aplicado a manufatura, suas ferramentas foram desenvolvidas nas indústrias de serviço (Shingo, 1996).

Baseado neste contexto propõe-se neste trabalho identificar, na Secretaria Acadêmica – SERCA da UNESC, quais atividades agregam valor na ótica do cliente e apresentar sugestões de melhoria nos processos, buscando a eficiência da prestação de serviços que irá ao encontro das necessidades do ser humano que é de receber pacote serviços com alto valor, maior qualidade e com maior agilidade.

O objetivo geral da pesquisa é utilizar os princípios e práticas da produção enxuta para identificar os desperdícios existentes e propor melhorias no processo transferência externa de acadêmicos no curso de engenharia de produção.

Metodologia

Esta pesquisa possui um caráter bibliográfico com características descritivas, visto que inicialmente foi realizada a fundamentação teórica para se obter conhecimento sobre o assunto "Lean Service", e

posteriormente uma análise descritiva do processo a ser estudado.

A estratégia de investigação foi a exploratória. investigou-se as operações necessárias para transferência externa entre cursos de varias instituições de ensino superior - IES. após esta investigação conseguiu-se mapear o processo e avaliar quais operações agregam valor, na ótica do cliente.

Para realização da pesquisa foram utilizadas planilhas que apontavam os tempos de entradas e saídas dos documentos nos setores responsáveis pelas operações, a fim de se quantificar os tempos produtivos e improdutivos para análise do lead time.

Resultados e Discussão

Após a aplicação da pesquisa, elaborou-se o mapa de valor presente com as informações obtidas nos setores por onde passou o documento de coleta de dados.

Esse mapa mostrou as: atividades agregam valor - aav, atividades que não agregam valor mas são necessárias - anav-n e as atividades que não agregam valor - anav. baseado nessas informações pode-se propor melhorias no sistema, por meio da eliminação, primeiramente, das atividades que não agregam valor. futuramente irá se desenhar um novo mapa de valor futuro que servirá de base para um novo processo de melhoria.

Conclusão

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de estudar o tempo do processo de transferência externa de acadêmicos de outra IES.

O estudo foi POSSÍVEL devido a simulação realizada com acadêmicos do curso de engenharia de produção. o estudo mostra o processo de

transferência externa por meio do mapa de valor, bem como seus tempos e roteiro

Os dados apresentaram claramente as atividades que agregam valor, atividades que não agregam valor mas são necessárias, e as atividades que não agregam valor.

A partir do mapa do valor presente pode-se propor melhorias contínuas nos processos produtivos, sejam eles de manufatura ou de prestação de serviços.

Referências Bibliográficas

Manual geral de avaliação das condições de ensino. Brasília: MEC/INEP, 2002.

BILESSIMO, Simone M. S. Modelo para gestão do Curso de Tecnologia em Cerâmica da UNESC. Florianópolis: 2007.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. 4. ed Porto Alegre: Bookman, 2005.

SHINGO, S. O Sistema Toyota de Produção do ponto de vista da Engenharia de Produção. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

WOMACK, J., JONES, D. A Mentalidade Enxuta na Empresas ? Lean Thinking. São Paulo: Elsevier, 2004.

Fonte Financiadora

Pro-reitoria de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão
- PROPEX

Oral - Pesquisa

Engenharia de produção

PROPOSTA DE MELHORIA DO PROCESSO DE COLAÇÃO DE GRAU ATÉ A ENTREGA DO DIPLOMA, NOS CURSOS SUPERIORES DA UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL DE SANTA CATARINA-UNESC, COM BASE NOS PENSAMENTOS LEAN E PRÁTICAS DA PRODUÇÃO ENXUTA

GUIMARÃES FILHO, L. P., SANTIAGO, T. V. F.

lpg@unesc.net, tay_vazf@yahoo.com.br

Palavras-chave: Lean Service, Lean Production, Lean Manufacturing, Gerenciamento de Serviços, Kaizen e Produção Enxuta

Introdução

O aumento da demanda de novos cursos de educação superior, assim como aumento na procura ocasionou o crescimento de número de formandos, nas IES do Brasil. Estes buscam cada vez mais por qualidade tanto no ensino como na prestação do serviço.

Neste contexto a proposta deste trabalho é traçar mapa de estado atual do processo de Colação de grau, identificar as atividades que agregam valor na ótica do cliente e apresentar sugestões de melhoria nos processos, buscando a eficiência da prestação de serviços.

A fim de estudar o assunto fez-se uma revisão bibliográfica que aborda a Mentalidade Enxuta no que se refere a manufatura e a prestação de serviços. Esta concepção, fundamentada em cinco princípios básicos que são: a especificação do valor, a identificação da cadeia de valor, o fluxo, a produção puxada e a busca da perfeição foi introduzida em diferentes empresas japonesas na década de 50 (WOMACK et al. 1997, pág.270-273).

Metodologia

O ponto de partida para se trabalhar aplicando o Sistema Enxuto é a especificação correta de valor. Com isso a realização desta pesquisa foi embasada nas seguintes metodologias de forma qualitativa: Pesquisa bibliográfica, pesquisa em campo e estudo de caso. Desenvolvimentos ocorreram a partir de consultas em livros e artigos sobre: Lean Service, Lean Production, Gerenciamento de serviços, Kaizen, Produção Enxuta e Mapeamento do fluxo de valor, com auxílio do software EndNote.

As pesquisas em campo levantaram os dados necessários na Secretaria Acadêmica-SERCA somado as pesquisas aleatórias com acadêmicos

da UNESC, estas contendo perguntas abertas. Segundo Marconi e Lakatos (2002, p.98) ``questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondida por escrito e sem a presença do entrevistador``.

A análise das atividades foi exploratória de modo a verificar quais operações não agregam valor, com finalidade de eliminá-las, logo propondo melhorias baseadas nos princípios da Mentalidade Enxuta.

Resultados e Discussão

Dentro do propósito da pesquisa fez-se a análise bibliométrica com o auxílio do Software ENDNOTE. Para tanto se utilizou as palavras chave: Lean Service, Lean Thinking, Lean Production, Gerenciamento de serviços, Kaizen, Mapeamento do estado atual. Junto com a revisão foram realizadas reuniões com funcionários da Secretaria Acadêmica - SERCA, para discutir o tema e elaborar o mapa do fluxo de valor presente.

O mapeamento do estado atual apresenta o fluxo de atividades, com a descrição detalhada de cada operação contida no processo. Nas operações procurou-se identificar o tempo de execução de etapas, tempo de disponibilidade, número de operadores X tempo necessário para execução das atividades, número de variações de processos entre outros.

Com os resultados do mapa de estado atual e a cronometragem das operações foi efetuada a análise crítica das atividades realizadas, onde se pode visualizar as operações que agregam valor, as que não agregam valor mas são necessárias e as que não agregam valor.

Conclusão

A aplicação dos princípios e do lean service, é assunto novo tanto para as IES quanto para empresas. A aplicação destes princípios no sistema de produção do Brasil é extremamente recente. Com base nestes princípios o projeto teve por finalidade estudar o processo de colação de grau realizado em uma IES e verificar os resultados.

A partir destes estudos serão propostas melhorias, bem como um novo mapa de fluxo. Será verificada também a possibilidade, disponibilidade de se empregar o estudo de caso e métodos de implantação.

Referências Bibliográficas

MARCONI, Marina de Andrade & LAKATOS, Eva. Técnicas de Pesquisa. 5.ed., São Paulo: Atlas, 2002.

WOMACK, James & JONES, Daniel, Lean Thinking, New York, Ed. Simon & Schuster, 1996.

WOMACK, J., JONES, D. A Mentalidade Enxuta na Empresas – Lean Thinking. São Paulo: Elsevier, 2004.

Fonte Financiadora

PROPEX - Pró-Reitoria de Pós-Graduação
Pesquisa e Extensão